

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dunia pekerjaan adalah dunia yang penuh dengan tuntutan dan tugas-tugas, namun pekerjaan merupakan sesuatu yang dicari oleh banyak orang sebagai tujuan dan pencapaian di masa depan. Setiap individu yang bekerja baik di dalam suatu perusahaan ataupun berwirausaha akan memiliki permasalahan tertentu. Permasalahan atau hambatan-hambatan yang dialami individu di dalam dunia kerja dapat menyebabkan munculnya stres di pekerjaan. Stres itu sendiri merupakan keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (tubuh), atau lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol (Waluyo, 2013: 91).

Sedangkan stres kerja itu sendiri disebabkan karena adanya sumber stres atau *stressor* yang berasal dari pekerjaan yang menyebabkan munculnya reaksi pada individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku (Waluyo, 2013: 92). Dalam hal ini stres kerja akan lebih spesifik untuk membahas mengenai stres yang diakibatkan oleh sumber-sumber stres yang berasal dari fitur-fitur pekerjaan itu sendiri, serta stres kerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan di dalam

organisasi itu sendiri yang kemudian akan menimbulkan reaksi-reaksi dalam bentuk psikologis maupun fisiologis.

Dalam dunia pekerjaan individu dituntut untuk bekerja dengan tenggang waktu yang sangat ketat, dibawah pengawasan serta tekanan yang dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja diartikan sebagai sumber atau *stressor* dari pekerjaan yang menyebabkan munculnya reaksi pada individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku (Waluyo, 2013: 92). Sedangkan *stressor* di lingkungan kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan yang dapat menimbulkan munculnya stres kerja (Waluyo, 2013: 93). Berdasarkan uraian teori tersebut dapat diketahui bahwa kondisi lingkungan kerja merupakan salah satu pemicu stress kerja (*stressor*).

Stres di tempat kerja merupakan hal yang menarik untuk diteliti, sebab dalam dunia pekerjaan merupakan tempat yang sangat banyak terjadi perubahan, tantangan, tuntutan dan tugas-tugas yang harus dijalankan. Sehingga peneliti melihat adanya hal yang menarik mengenai stres yang terjadi di tempat kerja. Melalui penelitian ini dapat digunakan untuk melihat bagaimana lingkungan kerja mempengaruhi kondisi fisik maupun psikologis karyawan. Seorang individu yang bekerja tentunya menginginkan kondisi lingkungan kerja yang nyaman

dan tidak menghambat proses pekerjaannya. Sebaliknya apabila kondisi lingkungan kerja tidak nyaman maka akan menghambat proses kerjanya. Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan karyawan maupun perusahaan (Waluyo, 2013). Bagi perusahaan, dampak yang timbul dan bersifat tidak langsung adalah meningkatnya absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, hingga adanya *turnover* (Greenberg & Baron, 1993; Quick & Quick, 1984; Robbins, 1993; dalam Waluyo, 2013).

Di dalam lingkungan kerja terdapat *stressor* yang terbagi dalam dua kategori utama yaitu, kondisi fisik pekerjaan yang memicu stres seperti kebisingan, cahaya, panas, dan dingin, serta kondisi psikologis yang melibatkan banyak faktor yang mengakibatkan seorang individu mungkin merasakan tuntutan pekerjaan yang berat (Landy & Conte, 2004). Pada literatur lain juga menyebutkan bahwa lingkungan kerja dapat menjadi sumber stres karena beberapa alasan, diantaranya tuntutan kerja, tanggung jawab kerja, lingkungan fisik kerja, rasa kurang memiliki pengendalian, hubungan antarmanusia yang buruk, kurang pengakuan dan peningkatan jenjang karier, serta rasa kurang aman dalam bekerja (Hardjana, 1994).

Selain lingkungan pekerjaan, tuntutan pekerjaan juga dapat menjadi sumber stres melalui dua hal; yang pertama adalah karena beban kerja terlalu besar dan berat, dan yang kedua adalah karena jenis pekerjaan yang lebih dapat mendatangkan stres (Hardjana, 1994). Tuntutan kerja tentunya banyak dijumpai di berbagai jenis pekerjaan terutama di jaman modern ini, terlebih di negara Indonesia yang mulai mempersiapkan diri menuju perdagangan bebas. Seperti yang dilansir pada koran Jakarta, (Minggu, 07/10/2012), menyebutkan bahwa era perdagangan bebas berpotensi mengancam keberlangsungan hidup perekonomian Indonesia. Hal tersebut tentunya akan membuat persaingan di dunia bisnis dan industri di Indonesia semakin ketat.

Salah satu perusahaan yang sedang berkembang dalam persaingan bisnis di Indonesia adalah perusahaan distributor rokok PT. X. Perusahaan yang bergerak dibidang distribusi dan pemasaran ini memegang peran utama dalam hal penjualan hasil produksi. Pemasaran berhubungan dengan kegiatan mengalirkan atau mendistribusikan produk dari produsen ke konsumen, umumnya perusahaan dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan selera konsumen (McCharty, et al: 2008). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemasaran (*marketing*) merupakan suatu

aktivitas yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan, dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien serta mendistribusikan aliran barang dan jasa sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien.

Pelaksana kegiatan pemasaran yang paling utama di perusahaan distributor rokok X ini dipegang oleh promotor. Peran utamanya adalah sebagai pelaksana kegiatan promosi yang paling mendasar kepada konsumen. Mulai dari memperkenalkan produk terbaru hingga mempertahankan keberadaan produk di suatu area promosi dan memastikan adanya proses pembelian ulang (*repeat order*). Promotor juga bertanggungjawab untuk memastikan dan mengontrol keberadaan produknya agar menjadi produk yang paling digemari dan paling mendominasi di area promosinya (P, wawancara: Desember 2013).

Lokasi kerja seorang promotor sebanyak 90% berada di lapangan setiap harinya, sisanya digunakan untuk menyusun laporan harian, evaluasi program, dan kegiatan lain yang berkaitan dengan promosi produk di lapangan. Keberadaannya selalu berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain, dari toko satu ke toko yang lain hingga mencapai target yang ditentukan. Mobilitas kerja para promotor dilakukan dengan menggunakan kendaraan mobil box, minibus, dan sepeda motor. Bagi para

pekerja yang menyukai pekerjaan dengan mobilitas tinggi seperti pekerjaan promotor ini mungkin akan terlihat menyenangkan. Namun berbeda dengan yang dihadapi para promotor, terutama ketika menghadapi tuntutan pekerjaan dari atasan hingga kondisi di lapangan yang tidak dapat diprediksikan. Udara di jalanan yang panas, hujan, kemacetan lalu lintas, konsumen atau pemilik toko yang tidak ramah, aksi kriminalitas dan lain sebagainya merupakan kondisi yang setiap hari dihadapi oleh promotor.

Sebagian orang memandang bahwa pekerjaan seorang promotor, atau dengan bahasa masyarakat awam adalah seorang "sales" merupakan pekerjaan yang mudah. Hanya menawarkan produk dari satu orang ke orang lainnya, terutama pandangan pada promotor di PT. X ini. *Image* yang dimiliki PT. X sebagai perusahaan ternama di Indonesia membuat masyarakat beranggapan bahwa menjadi karyawan ataupun promotor di PT. X itu menyenangkan, memiliki gaji dan fasilitas besar, pekerjaan terlihat santai, dan lain sebagainya. Namun kenyataan yang dihadapi para promotor tidak demikian. Salah satu informan yang sekarang telah menjadi promotor di PT. X juga memiliki anggapan yang sama sebelum bekerja di PT. X, berikut ungkapan informan yang ditemui pada saat wawancara:

"dulu saya pernah ikut temen di Malang yang promotor juga, saya mikir kok enak kerjanya santai cuma jaga event, cuma gini-gini tok.. tapi setelah saya masuk jadi promotor juga wah, ternyata kerjanya nggak gini-gini tok.. kerjanya banyak.." (B, Oktober 2013)

Kondisi lingkungan kerja baik di dalam perusahaan atau di lapangan, serta berbagai tuntutan pekerjaan berupa target omset dan lain sebagainya seringkali menjadi pemicu stres bagi para promotor. Dari hasil wawancara dengan salah satu informan yang merupakan promotor PT. X menyebutkan bahwa pekerjaan yang harus di lakukan sebagai seorang promotor di PT. X itu tidak sedikit, seringkali harus bekerja lembur dan menyita waktu untuk beristirahat hingga waktu bersama keluarga pun ikut tersita.

Dari fenomena tersebut ditemukan adanya kesenjangan yang terjadi antara pandangan di masyarakat dengan kondisi yang sebenarnya dihadapi oleh para promotor di PT. X. Masyarakat yang memandang bahwa pekerjaan promotor itu pekerjaan yang mudah dan santai, sedangkan kenyataan yang dihadapi promotor sangat berbeda dengan pandangan masyarakat. Berdasarkan wawancara awal, promotor sering mengeluhkan mengenai target yang sangat tinggi, jam kerja yang sering melebihi batas, dan lingkungan kerja yang selalu berubah setiap hari merupakan faktor yang dapat memicu stres

kerja. Kondisi ini membuat penelitian ini menarik untuk dilakukan guna mengetahui bagaimanakah dinamika stres kerja yang dialami oleh promotor rokok di PT. X Sidoarjo.

Seorang promotor harus memiliki kemampuan yang tahan banting menghadapi segala tantangan di berbagai medan, berani menghadapi kompetitor demi menjamin keberlangsungan hidup perusahaan. Promotor juga dituntut untuk mampu membaca situasi dan kondisi yang cepat berubah di pasaran sehingga harus memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas dalam hal strategi pemasaran. Dalam modul berjudul *“Salesman and Promoters Guide Book”* (Adang Sobari, tidak ada tahun) terdapat empat aspek besar yang harus dikuasai promotor sebagai *marketer* yaitu penguasaan produk (*product knowledge*), pelanggan dan *prospect*, hubungan dengan pelanggan, serta ke mampuan melakukan presentasi penjualan. Keempat aspek tersebut sangat penting untuk dikuasai seorang promotor dengan tujuan untuk peningkatan mutu, pelayanan, kegiatan penjualan, pelayanan purna jual dan kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini stres menjadi masalah yang penting karena situasi tersebut dapat mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja promotor. Terdapat beberapa hal yang menjadi sumber stres atau yang disebut dengan *stressor*. Bagi para pekerja stres

dapat bersumber dari pekerjaan, lingkungan kerja, dan bisa juga bersumber dari lingkungan di luar pekerjaan (Hariandja, 2002). Seperti yang dialami oleh para promotor tentunya akan menghadapi berbagai macam *stressor* yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. *Stressor* tersebut yang kemudian memicu stres dan dapat memberikan dampak positif maupun negatif pada kondisi fisik maupun psikologis promotor misalnya; kesehatan terganggu dan mudah sakit, hingga menurunkan produktivitas kerja. Sebagai suatu keadaan yang dapat dialami setiap orang, stres yang ditimbulkan dalam pekerjaan dapat berpengaruh terhadap berbagai macam faktor, mulai dari kesehatan hingga menurunnya prestasi kerja (Hardjana, 1994).

Stressor dari lingkungan kerja yang dialami karyawan dapat mengakibatkan dampak negatif baik pada dirinya sendiri maupun pada pekerjaannya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, melainkan dapat meluas ke aktivitas lainnya diluar pekerjaan. Seperti gangguan tidur, selera makan berkurang, konsentrasi menurun, dan lain sebagainya (Waluyo, 2013: 94). Dalam diri karyawan, dampak stres kerja dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan meningkat, frustrasi, dan sebagainya (Rice, 1999; dalam Waluyo, 2013). Serupa dengan promotor yang

mengungkapkan apa yang dirasakan ketika menghadapi *stressor* dari pekerjaan, salah satunya adalah adanya gangguan secara fisik seperti menurunnya kondisi kesehatan sehingga mudah pusing, lemas hingga terjadi gangguan pencernaan. Hal itu mengindikasikan bahwa promotor tersebut mengalami stres kerja dan merasakan dampak hingga secara fisiologis.

Sebuah literatur menyebutkan bahwa kondisi lingkungan fisik kerja dapat menjadi sumber stres, karena ada beberapa faktor dalam lingkungan diantaranya adalah lingkungan yang terlalu kotor atau berdebu, suara bising, udara panas dan pengap melebihi batas normal, atau terlalu dingin dan lembab, serta sistem pencahayaan yang kurang baik (Hardjana, 1994). Faktor-faktor lingkungan tersebut merupakan hal-hal yang setiap hari selalu dihadapi oleh promotor, di mana promotor selalu berada di lapangan dengan mobilitas yang sangat tinggi, pasti akan menghadapi berbagai sumber stres yang terkait dengan faktor lingkungan seperti udara, debu, kebisingan, dan lain sebagainya.

Selain tugas dan tanggung jawab promotor sehari-hari yang tinggi diantaranya adalah target untuk mengunjungi 200 toko dalam satu bulan, target tingkat laku produk di daerah yang ditangani, kondisi lingkungan kerja internal perusahaan juga mampu menjadi sumber stres yang sangat berpengaruh

bagi kenyamanan kerja promotor. Kondisi lingkungan internal tersebut dapat berupa lingkungan fisik maupun lingkungan non fisik atau yang terkait dengan sistem dan struktur organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dhania, R.D (tidak ada tahun) mengenai ”Stres Kerja Buruh Rokok di Kota Kudus”, menyatakan bahwa sumber stres yang terkait dengan kebijakan perusahaan mendapat responden sebanyak 52%. Hal tersebut mengungkapkan bahwa hal-hal di lingkungan perusahaan yang terkait dengan sistem internal, seperti kebijakan perusahaan mampu menyumbang tingkat stres yang cukup tinggi pada karyawan.

Banyaknya faktor pemicu stres kerja di lingkungan PT.X membuat promotor pun mudah mengalami stres, sebab lingkungan kerja sangat berpengaruh pada tingkat stres pada karyawan. Ketika individu mengalami stres maka akan timbul berbagai dampak selain pada kondisi psikologis, stres juga menimbulkan dampak fisik. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Permaitiyas (2013) yang berjudul ”Stres kerja dan strategi *coping* karyawan *frontliner* (teller) bank” menjelaskan bahwa, gambaran stres kerja dalam hal dampak akibat adanya stres kerja yang dialami berpengaruh bagi perusahaan seperti kualitas pelayanan menjadi menurun. Dampak bagi individu seperti merasa ingin keluar kerja karena

tertekan dengan pekerjaannya dan sering melakukan kesalahan pada saat bekerja. Selain stres juga dapat memberikan dampak bagi orang lain seperti hubungan dengan orang lain menjadi kurang harmonis, misalnya dengan orang tua, pasangan, anak ataupun dengan rekan kerja.

Berdasarkan fenomena yang menarik mengenai pekerjaan seorang promotor, peneliti ingin membahas mengenai dinamika stres kerja pada promotor rokok PT. X di lingkungan pekerjaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah dinamika stres kerja yang dialami oleh promotor rokok di PT. X. Penelitian ini penting untuk dilakukan sebab promotor merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam perusahaan, yaitu yang bertugas sebagai ujung tombak kegiatan promosi langsung ke masyarakat, oleh karena itu promotor harus memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi di masyarakat dan memiliki stamina yang baik untuk bekerja di lapangan. Keberadaan promotor menjadi hal yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan rokok tersebut. Dalam wawancara dengan salah satu informan menyebutkan bahwa apabila tidak ada promotor di perusahaan maka perusahaan tidak akan bisa berjalan, kegiatan promosi akan berhenti. Hal tersebut menyebabkan keberadaan promotor sangat penting di perusahaan rokok PT. X, sehingga peneliti

tertarik untuk meneliti mengenai dinamika stres kerja pada promotor rokok PT.X di area Sidoarjo.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengetahui bagaimanakah dinamika stres kerja promotor rokok PT. X area Sidoarjo. Dalam fenomena ini promotor sebagai sarana promosi yang paling utama yang langsung terjun ke masyarakat. Oleh karena itu promotor selalu menghadapi lingkungan yang berbeda-beda setiap harinya, serta harus melaksanakan berbagai tuntutan pekerjaan dari perusahaan berupa target omset dan lain sebagainya. Maka fokus dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana dinamika stres kerja promotor rokok PT. X area Sidoarjo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dinamika stres kerja promotor rokok PT. X di area Sidoarjo.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya manfaat secara teoritis dan manfaat praktis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis :

Dapat memberikan sumbangan literatur bagi ilmu psikologi terutama pada bidang minat psikologi industri dan organisasi mengenai tema gambaran stres kerja pada promotor rokok, sehingga dapat memperkaya hasil penelitian yang terkait dengan stres kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis :

Untuk informan :

Memberikan tambahan pengetahuan bagi informan penelitian sehubungan dengan bagaimana dinamika stres kerja yang dialami, sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk merefleksikan diri dengan dunia pekerjaannya.

Untuk perusahaan :

Dapat memberikan informasi kepada perusahaan bagaimanakah dinamika stres kerja yang dialami oleh promotor, sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menentukan sistem yang lebih baik.

Untuk penelitian selanjutnya :

Dapat menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan tema dinamika stres kerja yang dialami oleh promotor ataupun pada bidang pekerjaan marketing yang sejenis.